



DEEL 3

Aanbevelingen en suggesties



De suggesties

De aanbevelingen

De Ombudsdienst Pensioenen kan twee soorten aanbevelingen doen.

Overeenkomstig artikel 16 van het oprichtingsbesluit kunnen wij aan de pensioendiensten elke aanbeveling richten die wij nuttig achten.

De officiële aanbevelingen

Met deze officiële aanbevelingen nodigen wij de pensioendienst uit om zijn beslissingen en/of werkwijzen te herzien wanneer wij vastgesteld hebben dat deze niet in overeenstemming zijn met de wetten en reglementen of met de principes van behoorlijk bestuur of nog wanneer wij de billijkheid inroepen.

Dit jaar heeft het College van de ombudsmannen geen officiële aanbevelingen aan de pensioendiensten gericht.

De algemene aanbevelingen

De algemene aanbevelingen worden gedaan in het Jaarverslag of in voorkomend geval in de tussentijdse verslagen op basis van artikel 17 van het oprichtingsbesluit. Zij worden bijgevolg gericht tot de wetgevende en de uitvoerende macht. Met deze aanbevelingen beogen wij in eerste instantie verbetering van de wetgeving en de reglementen en oplossingen voor vastgestelde disfuncties.

Dit jaar heeft het College van de ombudsmannen geen algemene aanbevelingen.

U vindt de volledige lijst van aanbevelingen uit onze Jaarverslagen 1999 tot en met 2016 en het gevolg dat eraan gegeven werd op onze website onder de rubriek “Publicaties” bij “Opvolging aanbevelingen”.

De suggesties

In de dagelijkse klachtenbehandeling stoten wij soms op praktijken bij de pensioendiensten die naar de algemene normen van goed bestuur kunnen verbeterd worden. Wij suggereren dan aan de pensioendienst om zijn praktijken aan te passen.

De meest relevante suggesties worden eveneens opgenomen in het Jaarverslag.

Ook wanneer wij in het kader van de dossierbehandeling vaststellen dat er op wetgevend vlak enig initiatief mogelijk zou zijn en wij niet overgaan tot een algemene aanbeveling opteren wij ervoor om in ons Jaarverslag een suggestie op te nemen.

Wij vermelden in dit deel de suggesties waaraan in 2017 gevolg gegeven is. Tevens wordt hierbij toelichting gegeven.

De suggesties die wij tijdens vorige jaren hebben gedaan en de opvolging hiervan vindt u op onze website onder de rubriek “Publicaties” bij “Opvolging suggesties”.

De suggesties

Sinds 2003 geven wij in het Jaarverslag de suggesties weer waarop de pensioendiensten positief gereageerd hebben. Zij hebben tot doel de administratieve procedures te verbeteren of aan te passen.

Ook de suggesties die aanleiding gaven tot een wetgevend initiatief worden in deze lijst vermeld.

Voor sommige suggesties vindt de lezer de context terug in de uitgebreide dossierbespreking in het Jaarverslag naar welk wij refereren. Andere suggesties zijn gedaan naar aanleiding van de klachtenbehandeling van dossiers die niet in een Jaarverslag ter sprake zijn gebracht maar die toch het vermelden waard zijn. Zij tonen hoe soms eenvoudige tussenkomsten de kwaliteit van de dienst(verlening) kunnen verbeteren.

De toekenningsdiensten van de FPD sector werknemers

FPD werknemers toekenning 1

In het geval van een arbeidsongevallenuitkering nam de FPD enkel de periode vanaf de consolidatie van de invaliditeit in aanmerking als gelijkgestelde periode voor de pensioenberekening.

Nochtans is de consolidatiedatum niet anders dan het eindpunt van de tijdelijke arbeidsongeschiktheid en het beginpunt van de blijvende ongeschiktheid waarbij verondersteld wordt dat de gezondheidstoestand wellicht niet verder zal evolueren en dat er geen verdere wijziging in de arbeidsongeschiktheid te verwachten is.

De pensioenwetgeving spreekt over een gelijkstelling van een periode tijdens dewelke een uitkering wegens arbeidsongeschiktheid werd bekomen.

De FPD sector werknemers neemt nu alle jaren tijdens dewelke een arbeidsongeschiktheidsuitkering werd genoten in aanmerking voor de pensioenberekening. (JV 2016, p. 34)

FPD werknemers toekenning 2

Bij de berekening van de IGO moet bij een afstand van

een onroerend goed de verkoopwaarde van de goederen op het moment van de afstand in aanmerking genomen worden. Deze verkoopwaarde moet onder bepaalde voorwaarden evenwel verminderd worden met het bedrag van een wederbelegging. De vraag rees wat onder het bedrag van de wederbelegging moet worden verstaan.

De Ombudsdienst Pensioenen beschouwde naast de aankoopprijs ook de kosten die wettelijk verplicht zijn als bedrag van de wederbelegging. Deze zienswijze werd ook aangehouden door een arrest van het Arbeidshof te Antwerpen.

De FPD ging akkoord om zijn werkwijze te wijzigen en zijn instructies in die zin aan te passen dat voortaan de aankoopprijs en de hieraan wettelijk verbonden kosten als wederbelegging wordt beschouwd. (JV 2016, p. 43)

FPD werknemers toekenning 3

Wanneer een gepensioneerde opgenomen wordt in een OCMW rusthuis en de bestaansmiddelen onvoldoende zijn om de kosten te dekken wordt er een i-rekening geopend waarop betrokkene zijn pensioen laat storten. Het openen van een dergelijke rekening toont aan dat betrokkene onvoldoende bestaansmiddelen heeft. De FPD zal dan ook bij het onderzoek van de IGO geen rekeningnuttreksel van deze rekening meer vragen indien hij weet dat het pensioen op een i-rekening wordt gestort. (JV 2016, p. 47)

De betaaldiensten van de FPD sector ambtenaren

FPD werknemers betaling 1

De gerechtigde op een Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO) moet zijn werkelijke verblijfplaats hebben in België. Wanneer er een verblijf in het buitenland is van meer dan 29 dagen, niet gewettigd door uitzonderlijke omstandigheden, dan is de Inkomensgarantie voor Ouderen niet betaalbaar voor de maanden vanaf de maand van overschrijding waarin de gerechtigde niet ononderbroken in België verblijft.

De Federale Pensioendienst controleert steekproefsgewijze. Elke maand worden verblijfsbewijzen opgevraagd voor een deel van de gerechtigden waarvoor de IGO wordt uitbetaald op rekening. Sinds 2014 werd de controle om de verblijfsfraude beter te kunnen

bestrijden bij KB van 7 februari 2014 verstrengd: de gecontroleerde moet zich persoonlijke aanbieden op het gemeentehuis van zijn hoofdverblijfplaats binnen een termijn van 21 dagen na de datum van verzending van het levensbewijs.

In deze nieuwe wettelijke bepalingen ingevoerd door het KB van 7 februari 2014 wordt van het verblijf in België ook een toekenningsvoorwaarde gemaakt. Voor personen die onafgebroken meer dan zes maanden in het buitenland verblijven vervalt het recht op de Inkomensgarantie voor Ouderen. Het recht op de Inkomensgarantie voor Ouderen kan in dat kader pas opnieuw onderzocht worden naar aanleiding van een nieuwe aanvraag.

Wij stelden echter vast dat de Federale Pensioendienst het opnieuw betaalbaar stellen van de Inkomensgarantie voor Ouderen na een nieuwe aanvraag koppelde aan het feit dat de Inkomensgarantie voor Ouderen gedurende een periode van zes maanden was geschorst.

In de wetgeving is er echter geen sprake van het feit dat een Inkomensgarantie voor Ouderen opnieuw moet worden aangevraagd nadat het gedurende een periode van zes maanden was geschorst doch enkel dat een nieuwe aanvraag noodzakelijk is indien er een onafgebroken verblijf in het buitenland was van meer dan zes maanden. Het onafgebroken verblijf in het buitenland van meer dan zes maanden wordt vastgesteld op basis van een afvoering van ambtswege of op basis van feiten. In het laatste geval kan betrokkene het tegenbewijs leveren dat hij werkelijk in België verbleef.

Op onze vraag heeft de Federale Pensioendienst dan ook zijn administratieve praktijk aangepast en in overeenstemming gebracht met de wettelijke bepalingen.

Het Rijksinstituut voor de Sociale verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)

RSVZ 1

In 2015 kende het RSVZ grote problemen bij de berekening van de pensioenen ingevolge de nieuwe pensioenwetgeving vooral door de ingebruikname van een nieuw informaticaprogramma dat niet aan de verwachtingen voldeed. Hierdoor werden veel pensioenen niet tijdig volledig uitbetaald.

In december 2015 bevestigde het RSVZ aan de Ombudsdienst Pensioenen dat de intresten volgens het Handvest van de sociaal verzekerde zullen toegekend worden indien het voorlopige bedrag lager is dan 90% van het definitieve bedrag (zonder dat het bedrag aan intresten een zeker minimumbedrag dient te bereiken). Doch deze intresten zullen enkel worden toegekend op vraag van betrokkene.

Het College meende dat in een dergelijk geval waarin meerdere duizenden dossiers niet tijdig kunnen afgewerkt worden door de moeilijkheden bij het aanpassen van de informaticaprogramma's het onderzoek naar de mogelijke toekenning van intresten beter ambtshalve zou gebeuren.

Overigens was er in de persmededeling van 13 augustus 2015 waarin het RSVZ de toekenning van intresten vermeldde geen sprake van de noodzaak om een aanvraag in te dienen om intresten te bekomen.

In augustus 2017 bevestigde het RSVZ ons dat er overgegaan werd tot een ambtshalve toekenning van intresten voor alle dossiers met ingangsdatum tussen 1 januari 2015 tot en met 30 juni 2016 waarin de voorlopige of definitieve beslissing te laat werd betekend. De 3.239 betrokkenen ontvangen een brief waarin hen de toekenning van deze intrest werd aangekondigd. Deze hele operatie werd in december 2017 beëindigd. (JV 2015, p. 79)

Ethias

Vanaf 1 april 2017 kan een ambtenaar wiens pensioen beheerd wordt door de FPD sector ambtenaren aan de Raad voor de uitbetaling van de voordelen vragen om af te zien van de terugvordering van onverschuldigde betalingen in bepaalde omstandigheden.

Voor een ambtenaar wiens pensioen betaald wordt door Ethias, voorziet de wetgeving deze mogelijkheid niet. Wij vroegen aan Ethias om na te gaan of er in een procedure kon voorzien worden waarbij het voor gepensioneerden mogelijk is om een verzoek in te dienen om afstand te doen van de terugvordering van onverschuldigd aan hen uitgekeerde pensioenbedragen.

Hoewel de wetgeving niet voorziet in deze mogelijkheid laat de toegepaste procedure wel toe om voldoende rekening te houden met de concrete sociale en financiële toestand van de betrokkenen.

De terugvordering gebeurt slechts voor zover dit mogelijk is op basis van het Handvest en conform de modaliteiten voorzien in dit Handvest. Er geldt een "vrijgesteld bedrag" waaronder er niet wordt overgegaan tot terugvordering. Dit is het geval wanneer het onverschuldigd uitbetaalde bedrag minder dan 75 EUR (te indexeren) bedraagt.

Daarnaast wordt aan de betrokken gepensioneerden ook steeds de mogelijkheid geboden om een voorstel tot afbetaling in schijven te formuleren. De gepensioneerde kan hierbij zelf de modaliteiten van de afbetaling voorstellen rekening houdend met zijn persoonlijke situatie. Dit voorstel zal in de meerderheid van de gevallen worden gevolgd.

Teneinde aan de suggestie van de Ombudsman tegemoet te komen heeft Ethias een bepaling opgenomen in de bijlage bij de brief die aan de betrokkenen wordt verstuurd bij terugvordering van een onverschuldigde betaling. Deze herneemt voortaan uitdrukkelijk de mogelijkheid voor de betrokkene om contact te nemen met de dossierbeheerder indien hij omwille van zijn sociale of financiële toestand niet in de mogelijkheid verkeert om het onverschuldigd ontvangen bedrag terug te betalen. De dossierbeheerder zal in voorkomend geval deze omstandigheden en het voorstel om af te zien van terugvordering voorleggen aan de verzekeringnemer (ex-werkgever). Het is immers de ex-werkgever die de uiteindelijke financiële last draagt indien het uitbetaalde bedrag niet wordt gecupereerd en hier bijgevolg over beslist.

Transversaal

In het Jaarverslag 2008, p.153 werd de aandacht gevestigd op het verschil in behandeling, ingeschreven in de wet, inzake de jaren onder leercontract. Naargelang het feit of de leerjongen nadien een zelfstandige activiteit aanvat dan wel werkt als werknemer, kan hij al dan niet de gelijkstelling van de periode onder leercontract bekomen.

Indien immers de periode onder leercontract wordt gevolgd door een tewerkstelling als werknemer is er geen gelijkstelling met een activiteit als werknemer voorzien. Evenmin bestaat de mogelijkheid de periode van leercontract door de betaling van regularisatiebijdragen gelijk te stellen met een periode van beroepsactiviteit.

Indien daarentegen een periode van leercontract wordt gevolgd door een tewerkstelling als zelfstandige dient er vastgesteld te worden dat volgens de vigerende wetgeving een leercontract, mits aanvraag tot gelijkstelling van deze periode met een beroepsactiviteit en mits betaling van de hiertoe vereiste bijdragen, kan gelijkgesteld worden indien betrokkene binnen de 180 dagen na het einde van het leercontract een activiteit als zelfstandige aangevat heeft. De periode van leercontract gelegen voor 1 januari van het jaar van de twintigste verjaardag van betrokkene kan niet gelijkgesteld worden.

Het maakt niet uit of dit een leercontract in het kader van de permanente opleiding van middenstand dan wel een industrieel leercontract betrof. Van een rechtstreeks verband tussen leercontract en de nadien uitgeoefende activiteit is er geen sprake. Er is enkel vereist dat het een door de Regering erkend en gecontroleerd leercontract betrof.

De wet van 2 oktober 2017 betreffende de harmonisering van het in aanmerking nemen van studieperiodes voor de berekening van het pensioen brengt ook op het vlak van het leercontract een harmonisering tussen de pensioenstelsels.

Voor rustpensioenen die ten vroegste ingaan vanaf 1 december 2018 is het mogelijk om de perioden tijdens welke een leerovereenkomst loopt en die niet in aanmerking komen voor het berekenen van een pensioen in een van de Belgische of buitenlandse stelsels van sociale zekerheid te regulariseren. Elk jaar wordt geacht, behoudens tegenbewijs, een aanvang te nemen op 1 september van een jaar en te eindigen op 31 augustus van het volgend jaar.

Deze regularisatie is ten vroegste mogelijk vanaf het jaar van de 18de verjaardag en wordt beperkt tot maximaal 1 jaar.

In het stelsel van de zelfstandigen is het voor 1 december 2020 mogelijk om in het kader van overgangsmatregelen nog beroep te doen op de eerder bestaande mogelijkheid tot regularisatie. De zelfstandige kan bijgevolg tijdens de overgangperiode nog een aanvraag indienen om de perioden van leercontract vanaf 1 januari van het jaar van de 20ste verjaardag te regulariseren op voorwaarde dat hij een zelfstandige activiteit aangevat heeft binnen de 180 dagen na het einde van de periode van leercontract. (JV 2008, p. 153)

Mypension

Uitgebreidere toegang

“Mypension” schept de mogelijkheid informatie op maat van de gepensioneerde mogelijk te maken. Reeds in zijn Jaarverslag 2012 en 2013 sprak de Ombudsdienst Pensioenen zijn lof uit over de initiatieven die de RVP ondernam (JV 2013, p 66).

Een aantal (toekomstig) gepensioneerden kloegen bij de Ombudsdienst Pensioenen dat mypension enkel consulteerbaar was via PC doch dat niet via portable, tablet en smartphone.

Deze toegang is nu ook mogelijk gemaakt.

Bruto netto berekening

Reeds jaren ontvangen wij verzoeken van toekomstig gepensioneerden die naast het bruto geraamde pensioenbedrag ook het netto bedrag wensen te bekomen.

Het College stelde in 2008 vast dat er geen enkele gratis tool ter beschikking was op de websites van de pensioendiensten die toeliet om een precieze simulatie te maken van het bruto naar het nettobedrag van het pensioen of pensioenen. Het is een normale verwachting van de gepensioneerde om het exacte netto pensioenbedrag te kennen dat hem zal betaald worden.

Enkel Ethias gaf aan de toekomstig gepensioneerde een netto berekening die enkel rekening houdt met de bij Ethias gekende voordelen.

Rekening houdende met de technische evolutie van het begin van de 21ste eeuw deed het College toen het voorstel om alles in het werk te stellen om zo snel mogelijk een dergelijke simulator ter beschikking te stellen van de (toekomstig) gepensioneerden of om elk eventueel obstakel dat dit zou verhinderen weg te werken.

Vandaag stellen wij vast dat sedert de mogelijkheid gecreëerd werd in november 2017 om online een raming van het pensioenbedrag te maken van de pensioenen die beheerd worden door de FPD en het RSVZ betrokkene een netto pensioenbedrag online kan bekomen. Bij de berekening van dit netto bedrag wordt rekening gehouden met de wettelijke pensioenen die de FPD en het RSVZ beheren (en waarvan de gegevens beschikbaar zijn op mypension).

Een koppeling aan en een automatische integratie van de extra-legale pensioenen en uitbetaalde kapitalen uit de databank tweede pensioenpijler maakt een zo exact en realistisch mogelijke raming van het bruto en het netto totale pensioenbedrag mogelijk (JV 2008, p. 172).

Perioden van zogenaamde “kinderlast”

In de regeling voor werknemers is het mogelijk om inzake de loopbaanvoorwaarde de loopbaan aan te vullen met maximaal 36 maanden tijdens dewelke betrokkene geen activiteit als werknemer had (en ook geen gelijkstelling kan laten gelden door bv. werkloosheidsuitkeringen of andere) en tijdens dewelke betrokkene kinderbijslag heeft ontvangen voor een kind jonger dan 6 jaar. Deze periode van 36 maanden kan enkel aan de loopbaan worden toegevoegd voor zover betrokkene binnen de 5 jaar na de aanvang van de onderbreking terug een gewoonlijk en hoofdzakelijke tewerkstelling als werknemer bewijst gedurende tenminste 1 jaar (104 VTE).

Deze periode van 36 maanden komt niet voor op het loopbaanoverzicht. Personen die een dergelijke onderbreking hebben genoten missen derhalve een periode van maximaal 36 maanden in de loopbaan. De P datum van deze betrokkenen stemt dan ook niet overeen met de werkelijke datum waarop betrokkenen ten vroegste hun pensioen kunnen bekomen.

Op mypension is nu een tool voorzien waarbij in het geval van een onderbreking van de loopbaan gedurende een bepaalde periode betrokkene de eventuele kinderlast tijdens die periode kan aanduiden. De FPD gaat dan na of de loopbaan kan aangevuld worden met de periode “kinderlast” en herberekent desgevallend de P datum.



DEEL 4

Bijlage



De nuttige adressen

Nuttige adressen

Verwittiging

Het is altijd nuttig op de internetsites van de pensioendiensten te verifiëren of de hier gepubliceerde gegevens nog up-to-date zijn.

De pensioendiensten leveren immers grote inspanningen om het publiek zo vlug mogelijk via deze kanalen te informeren.

Minister van Pensioenen

Daniel Bacquelaine

- Egmont 1
Karmelietenstraat 15
1000 Brussel
- Tel.: +32 2 501 38 55
- E-mail: info@bacquelaine.fed.be
- www.bacquelaine.belgium.be

Minister van Middenstand, Zelfstandigen, Kmo's, Landbouw en Sociale Integratie

Denis Ducarme

- Guldenvlieslaan 87 bus 1
1060 Brussel
- Tel.: +32 2 250 03 03
- E-mail: info@ducarme.fgov.be
- www.ducarme.belgium.be

Federale Adviesraad voor ouderen

- Administratief Centrum Kruidtuin
Finance Tower
T.a.v. Steven Boelens (N)
Kruidtuinlaan 50, bus 115
1000 Brussel
- Tel.: +32 2 528 60 74
- www.adviesraadouderen.belgium.be
- E-mail: favo-ccfa@minsoc.fed.be

Uw pensioen on line aanvragen:

- www.pensioenaanvraag.be

Uw pensioendossier online consulteren

- www.mypension.be

Deze site, die constant in evolutie is, laat onder andere toe om de loopbaan te consulteren en de P datum in de verschillende stelsels. Verder kunnen werknemers en zelfstandigen er de briefwisseling met de FPD terugvinden en de betalingsgegevens van hun pensioen.

Federale pensioendienst

De RVP (pensioenen werknemers) en de PDOS (pensioenen ambtenaren) vormen vanaf 1 april 2016 de Federale Pensioendienst (FPD). Vanaf 1 januari 2017 nam deze dienst het beheer over van de pensioenen van HR-Rail.

- Zuidertoren
1060 Brussel
- Gratis nummer (vanuit België)
Tel.: 1765
- Vanuit het buitenland
Tel.: +32 78 15 1765
- www.sfpd.fgov.be

U kan deze dienst via de beveiligde site [mypension](http://mypension.onprvp.fgov.be/nl/about/paginas/contact_mail.aspx) contacteren of via het contactformulier www.onprvp.fgov.be/nl/about/paginas/contact_mail.aspx

Enkel voor gepensioneerde ambtenaren:

- Fax: +32 2 792 53 00
- E-mail: cc@pensioendienst.fgov.be
- Betalingen: ccpay@pensioendienst.fgov.be

Om een zitdag, gewestelijk kantoor of pensioenpunt in uw buurt te vinden, bel het gratis nummer 1765 of consulteer de website www.sfpd.fgov.be, rubriek Contact.

Internationale zitdagen:

De FPD houdt zitdagen in Frankrijk en Duitsland:
www.sfpd.fgov.be/NL/about/contact/paginas/ForeignContacts.aspx

De Duitse “Rentenversicherung”, de Franse “Carsat” en de Nederlandse SVB houden zitdagen in de kantoren van de FPD: sfpd.fgov.be/NL/about/paginas/contact_postcodes.aspx

Rijksinstituut voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen

- Willebroekkaai 35
1000 Brussel
- Gratis nummer (vanuit België)
Tel.: 1765
- Vanuit het buitenland
Tel.: +32 78 15 1765
- www.rsvz.fgov.be
- E-mail: info@rsvz-inasti.fgov.be

Om een zitdag, gewestelijk kantoor of pensioenpunt in uw buurt te vinden, bel het nummer 1765 of consulteer de website www.rsvz.fgov.be, rubriek Contact.

Rijksdienst voor de Sociale Zekerheid

Vanaf 1 januari 2017 werd het beheer van de pensioenen van de overzeese sociale zekerheid overgenomen door de RSZ.

- Victor Hortaplein 11
1060 Brussel
- Tel.: +32 2 509 59 59
- E-mail: contact@rsz.fgov.be
- www.international.socialsecurity.be/social_security_overseas/nl
- Bezoekers (tussen 09.00 en 12.00 uur)
Jozef II-straat 47
1000 Brussel

HR-Rail - pensioendiensten (ex NMBS)

Uitsluitend nog voor de uitvoering van de betaling van de pensioenen (als mandataris van de FPD)

- Frankrijkstraat 85
1060 Brussel
- Tel.: + 32 2 526 35 62
- E-mail: h-hr343@hr-rail.be
- www.hr-rail.be

Ethias

(wettelijke pensioenen openbare sector – lokale overheden)

- Prins-Bisschopssingel 73
3500 Hasselt
- Tel.: + 32 11 28 20 81
- Fax: + 32 11 28 20 87
- E-mail: clients-collectiviteiten-pub@ethias.be

Andere Institutionele Ombudsmannen

- www.ombudsman.be

Inhoudstafel

Voorwoord	3	DEEL 2	
DEEL 1		Analyse van de dossiers	23
De Ombudsdienst Pensioenen	5	De cijfers van 2017	25
De ombudsfunctie: méér dan klachtenbehandeling	6	■ De verzoeken	25
		■ De klachten	26
		■ De klachtenbehandeling	28
De werking en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen	11	Bespreking van de klachten	29
De werking van de Ombudsdienst Pensioenen	11	De Federale Pensioendienst (FPD)	29
■ De visie 2019	11	FPD toekenningsdienst werknemerspensioenen	29
■ Informatie en communicatie	13	■ Cumulatie ontslagvergoeding met pensioen – Gewijzigde wetgeving sinds 2015 – Terugvordering – Soepele opstelling van de FPD – Voordeligste berekening	29
■ Externe relaties met collega's Ombudsmannen	17	■ Grenscomplement niet ambtshalve onderzocht op 65 jaar – Fout van een niet bevoegde instelling van sociale zekerheid erkend door bevoegde instelling – Correctie met terugwerkende kracht – Toekenning van intresten	32
■ Lidmaatschap van Ombudsmanorganisaties	18	■ Gezinspensioen niet automatisch toegekend bij weigering van het vervroegd pensioen aan een echtgenoot die nog niet met pensioen kan gaan - Versterkte controles ter voorkoming van andere mogelijke "vergetelheden"	34
■ Samenwerking met de eerstelijns klachtendiensten van de pensioendiensten	18	FPD toekenningsdienst ambtenarenpensioenen	35
De middelen van de Ombudsdienst Pensioenen	19	■ Overgangsmaatregelen inzake de vroegst mogelijke pensioendatum – Geen wettelijke basis voor uitsluiting uitgestelde pensioenen – FPD past zijn administratieve praktijk aan	35
■ De menselijke middelen	19	■ Toekenning van intresten uit hoofde van het Handvest van de sociaal verzekerde - Toepassing van de wetgeving door de FPD sinds de fusie van april 2016 - De wettelijke termijnen worden niet langer opgeschort in geval van het ontbreken van historische loopbaangegevens in de overheidssector	38
■ De financiële middelen	21		
■ De materiële middelen	21		

<ul style="list-style-type: none"> ■ Pensioenen onderwijzend personeel – Tijdelijk Andere Opdracht (TAO) – In aanmerking genomen wedde voor de vaststelling van het pensioen – Toepassing van de wetgeving door de FPD sector ambtenaren - Wijziging in de toepassing van de wetgeving – Wetswijziging noodzakelijk? 41 ■ Geen pensioenrechten als ambtenaar voor een opzegperiode – Oplossing door een overdracht van bijdragen naar de werknemersregeling 46 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Van tafel en bed gescheiden – Recht op het gezinspensioen na “verzoening” van de echtgenoten – Toekenning vanaf 2017 wordt gemakkelijker ingevolge nieuwe instructies van de FOD Binnenlandse Zaken aan de gemeenten 60 ■ Vertraging in de betaling – Fout begaan door de pensioenadministratie – Betaling van intresten conform artikel 20 van het Handvest of betaling van een schadevergoeding 62
<p>FPD betalingsdienst werknemerspensioenen 48</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Verhoging van het minimumpensioen in december 2016 in de vorm van een eenmalige premie en vanaf januari 2017 in het maandelijks pensioenbedrag opgenomen – Gebrekkige communicatie – Ongerustheid bij gepensioneerden – Oplossing door aangepaste communicatie 48 ■ Wettelijke scheiding – Fiscale problematiek – Gezinslast niet automatisch toegepast 53 ■ Inkomensgarantie voor ouderen (IGO) – Bewijs dat betrokkene een IGO geniet - Driemaandelijks elektronische doorzending naar energieleveranciers (gas of elektriciteit) om het specifieke sociaal tarief te verkrijgen – Voor andere vrijstellingen of verminderingen, automatische verzending van een papieren attest aan het begin van elk kalenderjaar vanaf het jaar volgend op dat waarin het recht op de IGO ontstaat – Voor het jaar waarin het recht op de IGO ontstaat, verzending uitsluitend op uitdrukkelijk verzoek – Voorlopige verbetering voorgesteld door automatisch verzenden van attest in het jaar waarin het recht op IGO ontstaat 57 ■ Inkomensgarantie voor ouderen (IGO) en verblijf in het buitenland in het buitenland – Voorziene verblijf van minder dan 30 dagen – “Uitzonderlijke omstandigheden” die de onvrijwillige verlenging verantwoordt – Rechtspraak: Inroepen van “overmacht” 59 	<p>FPD betalingsdienst ambtenarenpensioenen 66</p> <p>Het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der zelfstandigen (RSVZ) 66</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Gezinspensioen niet automatisch toegekend bij weigering van het gevraagd pensioen aan een echtgenoot die nog niet met pensioen kan gaan - Versterkte controles ter voorkoming van andere mogelijke “vergetelheden” 66 ■ Grenscomplement niet ambtshalve onderzocht op 65 jaar – Fout van een niet bevoegde instelling van sociale zekerheid erkend door bevoegde instelling – Correctie met terugwerkende kracht – Toekenning van intresten 67 <p>RSZ 68</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Pensioenen die onder het stelsel van de Overzeese Sociale Zekerheid vallen - Behandeling van de dossiers sinds begin 2017 ernstig verstoord - Door het management van de RSZ uitgevoerde acties om vertragingen te beperken en het vertrouwen van zijn leden te herstellen 68 <p>ETHIAS 74</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wijziging netto pensioenbedrag – Actieve informatieverstrekking ontoereikend – Aanpassing 74

HR-RAIL	77	DEEL 3	
Wettelijke scheiding – Fiscale problematiek – Gezinslast niet automatisch toegepast	77	Aanbevelingen en suggesties	108
Transversale analyse	77	De suggesties	109
■ Telefonische bereikbaarheid van de pensioenlijn 1765	77	De toekenningsdiensten van de FPD sector ambtenaren	109
■ Telefonische bereikbaarheid van de pensioenlijn 1765 vanuit het buitenland	77	De betaaldiensten van de FPD sector ambtenaren	109
■ Telefonische bereikbaarheid van de pensioenlijn 1765 afdeling FPD in het algemeen	79	Het Rijksinstituut voor de Sociale verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)	110
■ De pensioenregeling voor de achterge- bleven echtgeno(o)t(e) bij de afwezigheid van de pensioengerechtigde	84	Ethias	111
		Transversaal	111
		Mypension	112
Klachten van algemene strekking en vragen om informatie	105	DEEL 4	
■ Klachten van algemene strekking	105	Bijlage	
■ De informatiebehoefte	105		
■ Andere verzoeken waarvoor de Ombuds- dienst Pensioenen niet bevoegd is	106	Nuttige adressen	114